

5.1. CUMPRIMENTO DAS METAS PREVISTAS NO PLANO PLURIANUAL E NA LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS - SIGPLan

Com relação ao Planejamento Plurianual, especificamente quanto à execução física e financeira, vinculam-se ao INSS 6 (seis) Programas e 40 (quarenta) Ações Governamentais. Da análise, foram identificados no Sistema de Informações Gerenciais e de Planejamento (SIGPlan) percentuais com o pleno atingimento dos objetivos e índices subestimados ou superestimados com as justificativas pela área, apresentando os fatores impactantes e os facilitadores que ocorreram durante o exercício:

a) equilíbrio entre as metas física/financeira em 52% das ações, demonstrando que o planejamento foi adequado, a exemplo: Unidade Orçamentária 33201 / Programas 0083 (Ações 2272, 2292, 2564, 2578, 2591; 2593); 0085 (Ações 2272, 2562, 2563, 4405); 0088 (Ações 009K, 0536, 2582); 1079 (2272, 2284) e Unidade Orçamentária 33904 / Programa 0083 (Ações 001O, 001P, 001Q, 0132, 0133, 0136);

b) meta física superior à execução financeira em 25% das ações, demonstrando que o produto não guarda conformidade com a execução ou que os objetivos foram atingidos/superados, sem custo financeiro, a exemplo: Unidade Orçamentária 33201 / Programas 0083 (Ações 2294, 2571, 2A57); 0085 (Ação 8869); 0087 (Ação 4572); 1079 (Ação 2282) e Unidade Orçamentária 33904 / Programa 0083 (Ações 001R, 009W, 0134, 0141);

c) meta física inferior à execução financeira em 8% das ações, demonstrando que o planejamento do recurso ou do quantitativo necessita de adequações, a exemplo: Unidade Orçamentária 33201 / Programa 0083 (Ação 8426) e Unidade Orçamentária 33904 / Programa 0083 (Ações 0117, 0137); e

d) metas física e/ou financeira subutilizadas em 15% das ações quando comparadas com o planejamento, a exemplo: Unidade Orçamentária 33201 / Programas 0083 (Ações 2585, 8440); 0085 (Ações 10FH, 116V, 3896); 0087 (Ação 2272), e Unidade Orçamentária 33904.

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL			
Ação		EXECUÇÃO (%)	
		Meta Física	Meta Financeira
PROGRAMA: 0083 - PREVIDÊNCIA SOCIAL BÁSICA			
2272	Gestão e Administração do Programa	N/C	68,40
2292	Serviço de Processamento de Dados de Benefícios Previdenciários	107,24	94,26
2294	Defesa Judicial da Previdência Social Básica	161,56	99,06
2564	Gestão de Cadastros para a Previdência Social	*102.861,80	74,61
2571	Orientação do Reconhecimento do Direito aos Segurados Referentes aos Benefícios Previdenciários	123,73	86,81
2578	Serviço de Perícia Médica	68,81	91,3
2585	Serviço de Reabilitação Profissional	35,96	58,74
2591	Serviço de Reconhecimento de Direitos de Benefícios Previdenciários	117,87	97,09
2593	Funcionamento das Unidades Descentralizadas da Previdência Social	87,41	87,86
2A57	Remuneração dos Serviços Postais	108,22	68,28
8426	Regularização e Desmobilização de Imóveis do INSS	114,80	70,62
8440	Recadastramento Previdenciário	0,45	8,85

* Houve erro no lançamento da unidade de medida na previsão anual da meta física. A execução física correta é de 102,86%.

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL			
Ação		EXECUÇÃO (%)	
		Meta Física	Meta Financeira
PROGRAMA: 0085 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS			
10FH	Gestão de Documentos Arquivísticos em Meios Analógico e Digital – Nacional	50,00	12,47
116V	Instalação de Unidades de Funcionamento do INSS	14,29	28,79
2272	Gestão e Administração do Programa	N/C	89,21
2562	Auditoria Preventiva e Corretiva em Rotinas, Procedimentos e Processos	102,22	75,79
2563	Gestão da Melhoria Contínua	100,00	85,87
3896	Modernização Tecnológica para a Qualidade do Atendimento	98,22	8,47
4405	Previdência Eletrônica	85,78	75,87
8869	Reformas e Adaptações das Unidades do INSS	143,33	33,01

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL			
Ação		EXECUÇÃO (%)	
		Meta Física	Meta Financeira
PROGRAMA: 0087 - GESTÃO DA POLÍTICA DE PREVIDÊNCIA SOCIAL			
2272	Gestão e Administração do Programa	N/C	32,65
4572	Capacitação de Servidores Públicos Federais em processo de qualificação e requalificação	95,68	66,52

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL			
Ação		EXECUÇÃO (%)	
		Meta Física	Meta Financeira
PROGRAMA: 0088 - INDENIZAÇÕES E PENSÕES ESPECIAIS DE RESPONSABILIDADE DA UNIÃO			
009K	Complementação Aposentadoria e Pensões da RFFSA	N/C	91,62
0536	Encargos Previdenciários da União – Pessoal	106,85	83,90
2582	Serviço de Processamento de Dados – EPU	*850,04	69,29

* Houve erro no lançamento da unidade de medida na previsão anual da meta física. A execução física correta é de 85,00%.

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL			
Ação		EXECUÇÃO (%)	
		Meta Física	Meta Financeira
PROGRAMA: 1079 - APOIO ADMINISTRATIVO			
2272	Gestão e Administração do Programa	N/C	68,65
2282	Formação de Disseminadores Externos das Informações Previdenciárias	119,26	41,05
2284	Promoção de Ações de Conscientização e Informação Previdenciária	95,77	64,12

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33904 – FUNDO DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL			
Ação		EXECUÇÃO (%)	
		Meta Física	Meta Financeira
PROGRAMA: 0083 - PREVIDÊNCIA SOCIAL BÁSICA			
001O	Pagamento de Aposentadorias – Área Rural	101,47	100
001P	Pagamento de Auxílio-Doença Previdenciário, Auxílio-Doença Acidentário e Auxílio-Reclusão - Área Rural	88,29	98,40
001Q	Pagamento de Pensões – Área Rural	95,40	100
001R	Pagamento de Salário-Maternidade – Área Rural	229,64	97,96
009W	Compensação Previdenciária	*260.489,70	94,22
0117	Pagamento de Salário-Família	40,41	96,08
0132	Pagamento de Aposentadorias – Área Urbana	98,73	99,76
0133	Pagamento de Aposentadorias Especiais	81,65	100
0134	Pagamento de Pensões - Área Urbana	95,60	100
0136	Pagamento de Auxílio Doença Previdenciário, Auxílio Doença Acidentário e Auxílio Reclusão - Área Urbana	61,43	99,22
0137	Pagamento de Abono de Permanência em Serviço	27,93	78,93
0141	Pagamento de Salário-Maternidade – Área Urbana	224,89	98,73

* Houve erro no lançamento da unidade de medida na previsão anual da meta física. A execução física correta é de 260,48%.

5.2. AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

O Planejamento Estratégico do INSS foi instituído em 2008, abrangendo o período de 2009 a 2015, e trouxe em seu bojo, novos objetivos para a Previdência Social que direcionam o comportamento e o desempenho organizacional, possibilitando o trabalho coordenado e colaborativo das metas estabelecidas.

O Plano Estratégico está consolidado graficamente em um Mapa Estratégico, construído com base na metodologia do *Balanced ScoreCard*. Trata-se de um instrumento de comunicação que busca proporcionar um maior alinhamento de toda a Casa com os objetivos institucionais.

No INSS, a materialização do Planejamento Estratégico em iniciativas encontra-se estruturado na forma de Planos de Ação Anuais. Assim, o Plano de Ação de 2010, aprovado pela Resolução nº 78/INSS/PRES, de 10 de dezembro de 2009, foi elaborado em consonância com o Plano Plurianual do Governo Federal para o quadriênio de 2008 a 2011 e com o Planejamento Estratégico da Instituição, com foco no fortalecimento da proteção social, na excelência do atendimento, foco da gestão e no controle social, gestão estratégica de pessoas e modernização da infra-estrutura, que estão relacionados aos objetivos estratégicos do Instituto.

Cabe ressaltar que os referenciais e os níveis de abrangência planejados comparados com os executados no exercício de 2010, em sua maioria, ainda não atingiram resultados expressivos que possam espelhar a evolução do conceito do desempenho da gestão e a forma de qualidade dos processos e macro processos do INSS. Contudo, os resultados demonstram-se adequados, apresentando melhorias no decorrer do exercício, necessitando de implementação de técnicas de aperfeiçoamento para melhoria dos níveis de desempenho.

Nesse sentido, os resultados relacionados às metas estabelecidas e executadas estão sintetizados nos direcionadores estratégicos a seguir:

5.2.1. DIRECIONADOR ESTRATÉGICO: MODERNIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

O Direcionador Estratégico Modernização da Infraestrutura visa, prioritariamente, à inovação e à segurança da área tecnológica à expansão e melhoria da rede de atendimento e à otimização da utilização dos recursos, sejam eles orçamentários, financeiros ou logísticos. É composto por um conjunto de três Objetivos Estratégicos: Prover soluções em ambiente tecnológico integrado, seguro e de alto desempenho; Ampliar e adequar a rede de atendimento; e Aperfeiçoar a aplicação dos recursos.

5.2.1.1. Objetivo Estratégico: Prover soluções em ambiente tecnológico integrado, seguro e de alto desempenho

Item	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
1.1.1.	3896	Implantar o Portal do Cadastro Nacional de Informações Sociais CNIS	% de implementação	100%	49,00%
1.1.2.		Implementar o Sistema Integrado de Benefícios – SIBE – 1	% de implementação	58%	14%
1.1.3		Implementar Controle de Acesso através do uso de certificados digitais	Quantidade de certificados emitidos	15.000	N/C
1.1.4.		Implementar projeto de Gestão eletrônica de Documentos no Cadastro Nacional de Informações Sociais	% de implementação	100%	44,80%

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

5.2.1.2. Objetivo Estratégico: Ampliar e adequar a Rede de Atendimento

Item	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
1.2.1.	116V	Implementar o Projeto de expansão da Rede de Atendimento do INSS	APS instalada	712	48
1.2.2	8869, 5509, 116V (exceto PEX)	Adequar a estrutura física das Unidades do INSS	Unidade adequada	160	106

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

5.2.1.3. Objetivo Estratégico: Aperfeiçoar a aplicação de recursos

Item	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
1.3.1	10FH	Instalar Centros de Documentação Previdenciária	Unidade Adequada	30	12
1.3.2	114M	Concluir a Recuperação e Reforma do Edifício sede do INSS	% do Projeto Executado	25%	25%
1.3.3	8426	Alienar Imóveis Não Operacionais	Imóvel Alienado	234	74

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

As ações estabelecidas para este Direcionador apresentaram, em sua maior parte, um desempenho inferior às metas fixadas para o ano de 2010. As ações relativas à área de tecnologia apresentaram restrições relacionadas à dependência do Instituto para com a Empresa de Informática, que enfrenta os reflexos de restrições contábil, financeira, tecnológicas, estrutura física e de equipamentos, o que tem se traduzido, portanto, em um elevado grau de dificuldade no alcance das metas. As restrições orçamentárias, as limitações na capacidade operacional, bem como a mudança de escopo em determinados projetos, foram relatadas pelos responsáveis como outras importantes restrições que impactaram negativamente na execução deste conjunto de ações.

5.2.2. DIRECIONADOR ESTRATÉGICO: GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

Este Direcionador trata da capacitação gerencial e profissional continuada em todos os níveis da Instituição, do fortalecimento da cultura organizacional e da promoção da valorização e da qualidade de vida dos servidores, e é composto pelos seguintes Objetivos Estratégicos: Desenvolver cultura voltada aos valores, aos resultados e à responsabilidade socioambiental; Desenvolver competências compatíveis com os objetivos institucionais; e Promover a valorização e a qualidade de vida das pessoas.

5.2.2.1. Objetivo Estratégico: Desenvolver cultura voltada aos valores, aos resultados e à responsabilidade socioambiental

Item	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
2.1.1	4572	Disseminar valores, resultados institucionais e as ações de responsabilidade socioambiental nas ações de capacitação	Evento de capacitação realizado	02	02

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

5.2.2.2. Objetivo Estratégico: Desenvolver competências compatíveis com os objetivos institucionais

Item	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
2.2.1	4572	Implementar política de capacitação	Servidor capacitado	40.000	35.809

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

5.2.2.3. Objetivo Estratégico: Promover a valorização e a qualidade de vida das pessoas

Item	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
2.3.1	20CW	Implementar Exame Médico Periódico	Exame médico realizado	40.000	N/C
2.3.2	2000	Implementar o Projeto de Gestão por Competência	% de implementação	20%	20%

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

As metas estipuladas para este Direcionador Estratégico atingiram resultados satisfatórios, apresentando-se dentro ou muito próximos dos resultados esperados. As ações de

capacitação atingiram cerca de 90% do total previsto, os eventos de disseminação dos valores, resultados institucionais e da responsabilidade socioambiental foram realizados e a implementação do Projeto de Gestão por Competência, cuja meta foi repactuada de 100% para 20%, foi totalmente atingida.

Destaca-se, contudo, a não execução da Ação 2.3.1, que trata da realização do exame médico periódico dos servidores do Instituto. De acordo com o responsável pela Ação, sua execução foi prejudicada devido à necessidade de readequação de todo o procedimento formal de contratação de prestador de serviços, visando corrigir determinadas falhas detectadas em sua elaboração. Outro fator importante é que o orçamento disponível não contemplava a realização dos exames médicos periódicos para todos servidores ativos, o que exigiu uma readequação do projeto, que passou a abranger 15.139 servidores com idade acima de 51 anos.

Conclui-se, assim, que as falhas relatadas na formalização do processo para contratação da prestadora de serviço, bem como a fixação de meta superestimada frente aos recursos orçamentários disponíveis, comprometeram a eficácia da referida Ação.

5.2.3. DIRECIONADOR ESTRATÉGICO: FOCO NA GESTÃO E NO CONTROLE SOCIAL

O Direcionador Estratégico **Foco na Gestão e no Controle Social** está relacionado à busca pela melhoria dos processos de gestão, ao aperfeiçoamento de políticas, normas, processos e comunicação, e à habilidade proativa de avaliar riscos institucionais e de subsidiar ações de controle interno e de gestão da segurança institucional. Três objetivos estratégicos compõem este Direcionador: Aperfeiçoar a gestão estratégica e a comunicação institucional; Simplificar e desburocratizar normas e processos e uniformizar procedimentos; e Fortalecer os controles internos, a gestão de risco e a segurança institucional.

5.2.3.1. Objetivo Estratégico: Aperfeiçoar a gestão estratégica e a comunicação institucional

Ação	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
3.1.1	2563	Implementar ciclo de acompanhamento e avaliação do Plano de Ação 2010	Ciclo de reuniões realizado	03	03

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

5.2.3.2. Objetivo Estratégico: Simplificar e desburocratizar normas e processos e uniformizar procedimentos

Ação	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
3.2.1	2272 (progr- ma 0087)	Simplificar e consolidar atos normativos	% de atos simplificados	100%	95,00%

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

5.2.3.3. Objetivo Estratégico: Fortalecer os controles internos, a gestão de risco e a segurança institucional

Ação	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
3.3.1	2591	Implementar ambiente e rotina de monitoração de informações cadastrais e de pagamento de benefícios	% de implantação	100%	74,59%
3.3.2	2591	Implementar a gestão de riscos no INSS	% de implementação	100%	69%

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

As ações relacionadas ao aprimoramento da gestão estratégica e à simplificação dos atos normativos apresentaram resultados satisfatórios, muito próximos às metas previstas. Os ciclos de reuniões de monitoramento e avaliação dos resultados do Plano de Ação 2010 foram realizados, contribuindo para a disseminação da cultura de planejamento e avaliação de resultados dentro do INSS. O trabalho de simplificação e consolidação dos atos normativos resultou na publicação de diversos manuais, que consolidaram/revogaram grande número das Orientações Internas existentes. Contudo, esse trabalho continua em andamento e, devido a dificuldades das áreas na elaboração, o prazo de conclusão previsto na Resolução nº 70/INSS/PRES, de 6 de outubro de 2009, foi prorrogado por 180 dias, ficando estendido até 6 de abril de 2011.

Quanto às ações relacionadas ao fortalecimento dos controles internos, da gestão de riscos e da segurança institucional, os resultados obtidos podem ser considerados mercedores de atenção, uma vez que, em ambas as ações, o resultado final ficou abaixo de 90%, percentual mínimo definido pelo Instituto para que o desempenho seja considerado satisfatório.

5.2.4. DIRECIONADOR ESTRATÉGICO: EXCELÊNCIA DO ATENDIMENTO

Este Direcionador está relacionado à adoção de medidas que devem ser pensadas e perseguidas mesmo antes do primeiro contato entre o cidadão e o Instituto e que o auxiliem na prestação de serviços de excelência, seja no reconhecimento do direito de forma ágil, na qualidade das decisões e dos pagamentos de benefícios, na prevenção de acidentes laborais e na reabilitação do trabalhador para sua reinserção no mercado de trabalho.

Essas iniciativas estão expressas em seis Objetivos Estratégicos: Conhecer o perfil do trabalhador e sua família; Fortalecer a Educação Previdenciária; Promover o atendimento com qualidade e o reconhecimento automático do direito; Garantir a qualidade no pagamento de benefícios; Minimizar as ocorrências de litígios e aperfeiçoar as decisões; e Aprimorar a prevenção de riscos ocupacionais e mitigar os efeitos da incapacidade laboral.

5.2.4.1. Objetivo Estratégico: Conhecer o perfil do trabalhador e sua família

Ação	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
4.1.1	2284	Promover a formalização dos Micro empreendedores Individuais (Meta Cumulativa)	MEI formalizado	1.000.000	809.844

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

5.2.4.2. Objetivo Estratégico: Fortalecer a educação previdenciária

Ação	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
4.2.1	2282	Formar disseminadores externos. (Meta cumulativa)	Disseminadores formados	11.500	13.715

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

5.2.4.3. Objetivo Estratégico: Promover o atendimento com qualidade e o reconhecimento automático do direito

Ação	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
4.3.1	2563	Atender resolutivamente os requerimentos iniciais de benefícios previdenciários urbanos	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	00°29'13''	00°34'56''
			Índice de Resolutividade (IRES)	43,29%	50,43%
4.3.2	2591	Agilizar a análise de requerimentos iniciais de benefícios	Tempo Médio de Concessão (TMC)	19	25
			Número de Processos em análise há mais de 75 dias	00	27.691
4.3.3	2563	Reduzir o tempo médio de espera do atendimento agendado	Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado (TMEA)	20	20
			% de agendamentos ativos superiores a 30 dias	8,32%	57,25%
4.3.4	2578	Reduzir o tempo médio de espera da Perícia Médica Agendada	Tempo Médio de Espera do atendimento Agendado da Perícia Médica (TMEA-PM)	09	22
			% de perícias médicas agendadas acima de 15 dias	9,42%	89,16%
4.3.5	2571	Reduzir o tempo médio de espera até a Avaliação Social Agendada	Tempo médio de espera de atendimento Agendado até a Avaliação Social (TMEA-AS)	11	20
			% de avaliações sociais acima de 15 dias	8,14%	35,83%

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

5.2.4.4. Objetivo Estratégico: Minimizar a ocorrência de litígios e aperfeiçoar as decisões

Ação	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
4.4.1	2591	Agilizar a tramitação de processos de recurso administrativo	Tempo Médio de Tramitação dos Processos Iniciais de Recurso Administrativo (TMTR)	27	163
			Tempo médio de Cumprimento de Decisão de Recurso Administrativo (TMCDR)	27	N/C
4.4.2	2591	Aperfeiçoar a qualidade das decisões administrativas para minimizar os litígios judiciais	Índice de Concessão em Grau de Recurso Administrativo ou Ação Judicial (ICRJ)	9,91%	8,63%
4.4.3	2591	Agilizar a tramitação dos processos de revisão	Tempo Médio de Revisão de Benefícios Previdenciários (TMRB)	40	N/C
4.4.4	2294	Implementar o Projeto de Redução de Demandas Judiciais	% de implementação	100%	87,66%

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 26/01/2011.

5.2.4.5. Objetivo Estratégico: Garantir a qualidade no pagamento de benefícios

Ação	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
4.5.1	2591	Eliminar o Estoque de Pagamentos Alternativos de Benefícios – PABs pendentes de auditoria e cancelados	PABs pendentes de auditoria há mais de 75 dias nas APS	0	1.318
			PABs pendentes de auditoria há mais de 75 dias nas GEX	0	5.155
4.5.2	2591	Implementar o Projeto de Gerenciamento da Folha de Pagamento de Benefícios	% de implementação	100%	66%

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

5.2.4.6. Objetivo Estratégico: Aprimorar a prevenção de riscos ocupacionais e mitigar os efeitos da incapacidade laboral

Ação	Ação PPA	Descrição da Ação PA2010	Indicador	Meta	Realizado
4.6.1	2585	Promover a reabilitação profissional para os segurados da Previdência Social	Tempo Médio de Permanência do Segurado em Processo de Reabilitação Profissional (TMRP)	332	400
4.6.2	2585	Implementar o projeto de revitalização da Reabilitação Profissional	% de implementação	100%	80%

Fonte: Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, em 21/01/2011.

Este Direcionador compreende o maior conjunto de ações do Plano de Ação 2010, cujos resultados têm impacto direto na qualidade e agilidade dos serviços prestados à sociedade. Observa-se, contudo, que uma parcela de indicadores não atingiu os resultados previstos para o período.

Em relação às restrições apontadas pelos responsáveis, destacam-se as ações referentes à promoção do atendimento com qualidade e ao reconhecimento automático do direito, que sofreram um grande impacto do movimento grevista deflagrado pelos Peritos Médicos Previdenciários no segundo semestre de 2010, agravando ainda mais a situação dos benefícios que dependem de perícia-médica, já impactados pela operação padrão iniciada em 2009, denominada pela categoria como movimento pela excelência da perícia-médica.

As restrições tecnológicas, como quedas e instabilidades em diversos sistemas corporativos, também contribuíram, de acordo com os responsáveis pelas ações, para o não cumprimento das metas estabelecidas. Além disso, o atraso na entrega de sistemas em desenvolvimento também prejudicou a execução e acompanhamento de diversas ações, como, por exemplo, as relacionadas à agilização da tramitação dos processos de recurso administrativo e revisão, cuja mensuração dos indicadores não pode ser realizada, ou foi obtida de forma intempestiva, em virtude da indisponibilidade dos sistemas.

5.3. AVALIAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS ADMINISTRATIVOS

O PAINT/2010 em sua execução teve como foco a avaliação dos controles internos e assessoramento aos gestores, essencialmente na obtenção e mensuração da qualidade no processo de gestão.

5.3.1. FRAGILIDADES IDENTIFICADAS – PAINT 2010

Programa nº 001/2010 - Avaliação dos Atos e Fatos da Gestão e Parecer de Auditoria

Trata-se de exame conduzido em conformidade com a importância do processo de Prestação de Contas do exercício de 2009, integrado com as normas de auditoria e compreenderam, dentre outros procedimentos, o planejamento dos trabalhos, a transparência das informações, a relevância dos saldos e registros contábeis, os controles internos instituídos, rastreabilidade e minimização dos riscos, sendo este finalizado e encaminhado à Presidência do INSS por encontrar-se em condições de remessa à Controladoria-Geral da União.

❖ Principais Constatações

Ressalvas com relação à Gestão Patrimonial de Bens Móveis do INSS, por apresentar inconsistências verificadas nos Inventários de Bens Móveis e à Contabilização da Receita Previdenciária; não-conformidade entre as metas física e financeira, Contas contábeis com pendência de apropriações, Ausência de ferramenta para mensuração dos resultados relativos aos serviços de Reabilitação Profissional.

❖ Da avaliação da Auditoria

As fragilidades apresentadas foram sanadas durante o processo de Prestação de Contas, e as não-conformidades entre o planejamento e a execução, relativas aos indicadores de desempenho e as ações governamentais, devem-se aos fatores impactantes que prejudicaram o atingimento dos objetivos, relacionados às restrições financeiras, tecnológicas e de tomada de decisão.

Contudo, foram apresentados índices satisfatórios, sendo expedidas recomendações de auditoria, visando à observância dos elementos essenciais e implantação de ações que possam promover a melhoria dos produtos, de acordo com a visão e missão institucional e por consequência, índices de excelência relativos aos aspectos quantitativos e qualitativos das operações durante o exercício vintouro e maior desempenho da gestão, por meio de seus números e informações gerenciais, inseridas no SIGPlan e no Mapa Estratégico, que refletirão na execução orçamentária, financeira, patrimonial e contábil.

Programa nº 002/2010 - Auditoria no Processo de Gestão da Frequência dos Servidores

Os exames realizados contemplaram avaliações na gestão administrativa, operacional e sistêmica do SISREF, incluindo-se a regularidade na gestão das chefias imediatas, responsáveis pelas homologações dos registros de comparecimento, a regularidade da gestão das unidades de recursos humanos e a fidedignidade e proteção da segurança das informações registradas e transmitidas.

❖ Principais Constatações

As fragilidades identificadas no processo relacionam-se à:

a) inexistência de descontos nos dias não trabalhados e nem dos dias não úteis – sábado, domingo e feriados – contínuos as ausências dos servidores, relativas às faltas injustificadas.

b) inexistência de descontos em Ficha Financeira (SIAPE) das horas de recesso de fim de ano usufruídas em 2009 e não compensadas até março/2010.

c) inexistência de codificação de férias e outros afastamentos para os dias não úteis em período ininterrupto.

d) adoção de critérios diferenciados para a codificação de serviços externos.

e) codificação de Frequência Normal/Abono utilizada para diversas situações sem elementos e justificativas que possam certificar a ocorrência.

f) não-conformidade entre as informações do SISREF com as do SIAPE e SIAPECad.

❖ Da avaliação da Auditoria

Emitiu-se relatório de recomendações para implementação de ações de codificação e os descontos devidos, adequando a atual sistemática operacional no SISREF, SIAPE e SIAPECad e de procedimentos para acompanhamento e de controle mais efetivo sobre os registros de comparecimento após o período de homologação pelos gestores do SISREF, inibindo os riscos operacionais na codificação de ocorrências que interferem tanto na vida funcional do servidor, como na disciplina do expediente e nas regras de funcionamento das Unidades, com a prestação descontínua dos serviços, podendo causar danos e inconvenientes aos usuários.

O SISREF, como instrumento de controle da frequência de servidores, alavancou concomitantemente uma profunda reforma cultural e notabilizou-se pela transparência em todas as fases do processo de registros de comparecimento, o que possibilita uma visão prática e efetiva do funcionamento e da disciplina dos expedientes internos do INSS, que recaem no direcionador estratégico relativo à Excelência do Atendimento.

Programa nº 003/2010 - Auditoria no Processo de Gestão de Tecnologia e de Segurança da Informação

No desenvolvimento dos trabalhos, foram aplicados testes em 42 (quarenta e duas) Unidades, relacionados à formalização processual e aos procedimentos na execução do contrato, possibilitando manifestação do desempenho da gestão, principalmente, pelo fato dos serviços serem prestados pela DATAPREV os quais são imprescindíveis na consecução dos objetivos e metas institucionais, estabelecidas em conformidade com os direcionadores

estratégicos.

❖ Principais Constatações

Relacionam-se à indefinição de critérios para as autorizações de acesso remoto à Intranet (VPN); ao descumprimento dos prazos para Atesto dos Relatórios de Aprovação de Serviço – RAS, às fragilidades detectadas no cadastro de usuários de caixa de correio eletrônico, acesso a Intraprev por meio de VPN, acesso ao SERPRO e sistemas de gerenciamento de cadastros de acessos aos diversos sistemas do INSS e ao controle ineficaz sobre os equipamentos quando comparados ao faturamento e aos registros no Sistema de Administração de Material Permanente (ADMPERWEB).

❖ Da avaliação da Auditoria

As desconformidades apresentadas serão passíveis de atuação estratégica que irão refletir em ações operacionais e gerenciais, para obtenção de resultados expressivos, maior controle dos serviços contratados e executados e, conseqüentemente, evitando-se situações de riscos financeiro e de informação para tomada de decisão.

Considerando que os recursos financeiros atualmente despendidos são vultosos, fica evidenciada a necessidade de intensificar a fiscalização e o acompanhamento, aliada à melhoria na sistematização dos controles já existentes.

As medidas estratégicas são fundamentais e inadiáveis para que as áreas de interesse da Instituição desenvolvam mecanismos de controle de acesso aos sistemas para aplicabilidade dos procedimentos estabelecidos, em âmbito gerencial e operacional, de acordo com os normativos do Gabinete de Segurança Institucional, a fim de que se minimizem os riscos.

Programa nº 004/2010 - Auditoria no Processo de Provisionamento das Empresas Convenentes

O desenvolvimento dos trabalhos baseou-se nos recursos e nos riscos envolvidos no processo, além das inovações trazidas pela Orientação Interna nº 154 INSS/DIRBEN, de 06/12/2006, que promoveu mudanças relevantes na celebração, manutenção e alterações dos contratos com Empresas Convenentes, exigindo-se da Administração revisão de procedimentos e, por conseguinte, dos órgãos de controle interno, com o acompanhamento da implementação, aliada à necessidade de validar as informações do Sistema de Provisão para Empresas Convenentes – EMPCON.

❖ Principais Constatações

As fragilidades apresentadas no processo referem-se:

a) à formalização Processual, devido à inexistência, nos processos de comprovação da adimplência das conveniadas relativa à documentação fiscal; do complemento salarial, por parte da conveniada; de apreciação quanto à legalidade pelo Órgão Jurídico; e de condicionantes de interesse recíprocos;

b) à execução dos convênios e ao provisionamento pelo cadastro desatualizado nos sistemas corporativos, acerto financeiro (saldos devedor/credor), rescisões/resilição do convênio; e

c) à inexistência de apresentação da prestação de contas pela contratada e/ou cobrança pelo INSS em época própria.

❖ Da avaliação da Auditoria

Os convênios celebrados entre a Autarquia e as Empresas para as diversas atividades relacionadas à prestação de serviços institucionais e respectivos provisionamentos apresentaram vícios que necessitam de medidas estratégicas, gerenciais e operacionais para melhoria do desempenho referente à sua formalização, execução e monitoramento dos serviços prestados.

Programas nºs 005 e 011/2010 - Monitoramento nos Processos de Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil e Auditoria no SIGPlan e nos Indicadores de Desempenho

O trabalho de Auditoria contemplou exclusivamente a execução sistêmica, por meio dos registros contábeis referentes às 106 Unidades Gestoras, incluindo as Superintendências Regionais e Gerências-Executivas e no âmbito da Administração Central, as informações gerenciais, justificativas das razões, restrições e providências adotadas pelos coordenadores de ações e os números apresentados na sala de monitoramento, referentes ao SIAFI, SIGPlan e ao Painel Estratégico, respectivamente.

Os trabalhos foram desenvolvidos em duas etapas de execução, sendo que a primeira foi atribuída às Auditorias Regionais e a segunda à Auditoria-Geral, implantando-se a atividade denominada Pré-Prestação de Contas. Os principais pontos examinados estão relacionados aos processos e foco apresentados:

a) Auditorias Regionais - Rol de responsáveis, conformidade, contas a regularizar, saldos invertidos ou inconsistentes, balancete, encargos moratórios, restos a pagar, cauções, conciliação dos saldos/contas inventariáveis e despesas de exercícios anteriores/indenizações (reconhecimento de dívida); e

b) Auditoria-Geral - SIGPlan e indicadores de desempenho.

❖ Principais Constatações

As desconformidades apresentadas estão relacionadas às apropriações e à uniformização de procedimentos, observando-se os princípios contábeis que regularizam a execução orçamentária, financeira, patrimonial e contábil, entre as quais se destacam pelos registros inconsistentes ou desatualizados verificados no SIAFI, referentes às Garantias, à incompatibilidade de saldos entre os sistemas SIAFI/ADMPER/CMC, às informações desatualizadas dos ordenadores de despesas e às conformidades de Registro de Gestão e

Contábil.

Quanto ao SIGPlan e Indicadores de desempenho, devido a sua completude e a necessidade de avaliação do todo, restaram pendências de informações relativas aos dados físico/financeiro, atingimento das metas previstas e outras que possam subsidiar a análise do desenvolvimento das ações governamentais e relacionadas ao desempenho da gestão em termos do planejado x executado.

❖ Da avaliação da Auditoria

As ações foram realizadas com o propósito de opinar acerca das informações registradas no SIGPlan e no Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação 2010, as quais são de extrema necessidade e importância no processo de Prestação de Contas e, por tratar-se de ações continuadas, durante o exercício, foram formuladas recomendações, no sentido de obtenção de elementos e informações que possam assegurar a manifestação dos resultados, avaliando-se restrições que inviabilizaram o atingimento das metas e as providências adotadas pelos gestores para superação dos fatores negativos e a elevação dos padrões de desempenho quanto à movimentação dos recursos orçamentários, financeiros e informações relativas aos programas e ações vinculadas à missão institucional, estabelecidos no Plano de Ação.

Programa nº 006/2010 – Acompanhamento dos Projetos de Modernização do CNIS (Cadastro Nacional de Informações Sociais) e SIBE I (Sistema Integrado de Benefícios)

Para a execução dos trabalhos de acompanhamento, foram realizadas reuniões periódicas com as equipes do INSS responsáveis pelo desenvolvimento dos projetos, com o objetivo de conhecer as rotinas da execução, principalmente no que se refere à metodologia de Gerenciamento dos mesmos, e acompanhar o desenvolvimento dos módulos dos sistemas, os quais são executados pela Dataprev e testados pelas equipes do INSS.

❖ Principais Constatações

As principais deficiências foram verificadas com relação à falta de metodologia e de ferramenta de Gerenciamento de Projetos por parte do INSS, e consequente ausência de equipe capacitada nessa área, o que pode impactar significativamente o planejamento, execução e acompanhamento do cronograma de atividades.

❖ Da avaliação da Auditoria

Dos trabalhos realizados junto às equipes e em decorrência de todas as verificações, foi emitido relatório recomendando ações que possam contribuir para uma gestão mais eficiente e eficaz do desenvolvimento dos projetos, reduzindo os riscos tecnológicos e financeiros, fazendo com que o INSS possa buscar constantemente a melhoria na qualidade da gestão.

Programa nº 007/2010 - Auditoria no Processo de Gestão das Aquisições de Materiais Permanentes – PEX

O Programa contemplou o acompanhamento das instalações dos equipamentos e mobiliários nas Agências da Previdência Social, objeto do Programa de Expansão da Rede de Atendimento do INSS – PEX, iniciado pelo Ministério da Previdência Social e instituído pela Portaria Ministerial nº 16, de 20/01/2009.

❖ Principais Constatações

As deficiências apresentadas estão relacionadas:

a) à formalização processual, pela inobservância das instruções contidas no Manual e expedientes encaminhados pela Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística;

b) aos aspectos quantitativos e qualitativos, pela inexistência de gerenciamento na execução dos contratos e de conferência quando do recebimento dos materiais e confronto com as especificações contidas nos editais ou licitados em desacordo com o projeto inicialmente previsto e pelo estabelecimento de prazos incompatíveis com o cronograma da execução da obra, exigindo-se adoção de alternativas para acondicionamento dos materiais recebidos;

c) à operacionalização, controle e fiscalização, pela ausência de designação de comissão para recebimento do material, inexistência de aplicação de sanções quando cabíveis, não atendimento ao princípio da padronização da compra, duplicidade de aquisição de divisórias de vidro e extintores de incêndio, uma vez que esses materiais constavam na relação do material a ser instalado na obra pelo contrato; e

d) subutilização dos sistemas pela ausência de alimentação das informações relativas aos pagamentos, descontos e multas no SIASG/módulo Cronograma Físico- Financeiro e pela não conciliação dos saldos entre os sistemas SIAFI x ADMPER.

❖ Da avaliação da Auditoria

O cumprimento do princípio de padronização, a comprovação da documentação necessária à formalização do processo quando da adesão às Atas de Registro de Preços e os registros nos sistemas de controle dos bens patrimoniais, são fatores essenciais que irão influenciar nos resultados da licitação, considerando o investimento e os recursos disponibilizados e a melhor forma de aquisição, se por lote ou por item, avaliando-se os preços praticados no mercado.

Programa nº 008/2010 - Auditoria no Processo de Gestão das Concessões de Abono de Permanência, Aposentadoria e Pensão

As atividades foram desenvolvidas no intuito de subsidiar os gestores na avaliação do desempenho do Serviço de Recursos Humanos da Direção Central e das Unidades Descentralizadas, relacionados aos controles na administração dos recursos, ao gerenciamento

das despesas com pessoal e seus reflexos na contabilização e nos Sistemas de Informações Gerenciais.

❖ Principais Constatações

Evidenciaram-se deficiências de controles que indicam implementação de ações em âmbito gerencial e estratégico, incluindo no contexto as revisões e supervisões, permitindo superar as limitações dos métodos e rotinas de execução para a confiabilidade das informações nos assentamentos funcionais e a certificação do direito adquirido pelos servidores e seus dependentes, as quais estão relacionadas:

a) aos quantitativos de processos com pendência de inserção de dados no Sistema de Controle do TCU ou o não encaminhamento à CGU;

b) às informações incoerentes quando do confronto dos dados contidos nas Fichas de Registro de Frequência com dados no Sistema SIAPECad, nos assentamentos funcionais e nos sistemas de controle ou insuficiência/inconsistência de documentos/informações cadastrais necessários a instrução processual;

c) à não efetivação de acertos financeiros na transição da situação funcional de ativo para inativo, ou para instituidor de pensão e inativo para pensão civil;

d) às informações cadastrais desatualizadas com relação à Averbação de Tempo de Serviço, Licença Prêmio por Assiduidade, Anuênio e Adicional de Tempo de serviço; e

e) à inexistência de revisão ou supervisão nos processos de trabalho de benefícios e à ausência de formalização do devido processo legal para pagamento de despesas de exercícios anteriores.

❖ Da avaliação da Auditoria

Com a premissa de assessoramento aos gestores e no sentido de buscar respostas quanto aos aspectos da eficiência, eficácia e economicidade, foram formuladas as Recomendações de Auditoria, propiciando subsídios para melhoria qualitativa dos processos, os quais estão associados aos controles internos para assegurar a obtenção de resultados expressivos a partir do planejamento estratégico, tático e gerencial.

Programa nº 009/2010 - Auditoria no Processo de Gestão dos Contratos de Prestação de Serviços Continuados

Desenvolvido com foco nas contratações dos serviços de limpeza, vigilância (convencional e eletrônica), de manutenções: predial, ar-condicionado e elevadores, destinados ao funcionamento das Unidades do INSS em âmbito nacional.

❖ Principais Constatações

Na fase de formalização dos contratos e execução verificaram-se disfunções com

maior percentual de ocorrências, relacionadas às ausências de convocação formal das empresas para fins de assinatura do contrato, apresentação da Anotação de Responsabilidade Técnica, de preenchimento das fichas de acompanhamento da execução dos serviços, ou apresentadas com informações incompletas e de alimentação/inserção dos dados referentes aos pagamentos dos serviços no Sistema de Administração de Serviços Gerais, no módulo SICON/CRONOGRAMA.

❖ Da avaliação da Auditoria

A inaplicabilidade das normas que regulam os procedimentos administrativos resulta em controles frágeis, ineficientes e ineficazes. Seu aprimoramento é primordial para evitar as falhas e disfunções, objetivando atingir resultados satisfatórios, proporcionando assim melhor desempenho e economicidade no processo de trabalho.

A fiscalização deficiente pode contribuir para o atesto de serviços não realizados ou executados de forma insatisfatória. Também, as Gerências têm, em certas ocasiões, deixado de aplicar às empresas contratadas as sanções previstas em contrato, gerando um ambiente favorável para que estas diminuam a qualidade dos serviços ou, simplesmente, deixem de prestá-los conforme as cláusulas contratuais.

Programa nº 010/2010 - Auditoria no Processo de Gestão das Obras Contratadas - PEX

Desenvolvido para o acompanhamento do Projeto de Expansão da Rede de Atendimento – PEX, considerando as metas e objetivos previstos, visando à melhoria do atendimento dos serviços previdenciários.

Os exames constituíram a partir dos procedimentos relativos aos processos de doação dos terrenos; da contratação de peças técnicas para composição do projeto básico e da contratação de empresa especializada para a construção das novas unidades.

❖ Principais Constatações

Da análise verificaram-se fragilidades de formalização dos processos e de acompanhamento durante a execução, pela ausência de procedimentos com relação à comprovação da adimplência das contratadas, das Anotações de Responsabilidade Técnica – ARTs para fins de assinatura do Contrato, das informações que devam constar no SIASG, no módulo SICON/CRONOGRAMA e por fim, pela não designação de fiscal para gerenciamento da execução dos contratos, recebimento e aceitação do serviço e pelos pagamentos efetuados à contratada em desacordo com o cronograma físico-financeiro e, especificamente, se destacam as evidências por processo referente à:

a) doação dos terrenos, pela inexistência de Parecer da Procuradoria Federal Especializada Local, quanto à legalidade dos aspectos jurídico-formais adotados no procedimento de doação e a ausência de solicitação ao doador, da apresentação de levantamento planialtimétrico e relatório de sondagem atualizados do imóvel;

b) contratação de empresa para elaboração e execução dos projetos de infraestrutura, pelo desenvolvimento do projeto básico, sem os resultados conclusivos dos relatórios de sondagem e sem a identificação do levantamento planialtimétrico atualizado do imóvel, os quais, em conformidade com o roteiro de implantação do PEX, deveriam ser solicitados por doação ou contratados por meio de licitação;

c) contratação de empresa especializada para a execução de obras de engenharia, pelo descumprimento à legislação referente à saúde e segurança do trabalhador e pelos reflexos em razão das deficiências na elaboração dos projetos básicos e executivos, objeto dos editais de licitação.

❖ Da avaliação da Auditoria

Em face dos exames realizados e dos resultados obtidos cabe às unidades auditadas o aprimoramento de seus controles internos relativos à gestão de obras, principalmente quanto ao efetivo cumprimento às normas técnicas e legislação vigente, assim como ao constante no edital de licitações e à execução dos contratos.

A carência de profissionais capacitados e disponibilizados à fiscalização das obras contratadas foi fator impactante no processo, culminando em fragilidades relativas aos controles internos e na necessidade de melhorias no gerenciamento.

Programa nº 012/2010 - Acumulação de Benefícios do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) X Cargos ou Benefícios do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS)

Trata-se de trabalho desenvolvido a partir do Acordo de Cooperação Técnica entre o INSS e os Governos dos Estados da Bahia, Sergipe, Alagoas, Distrito Federal, Goiás e Santa Catarina, com vistas a avaliar a legalidade das acumulações de benefícios pagos pelo Regime Geral de Previdência Social (RGPS) com cargos públicos de servidores ativos, aposentados e/ou detentores de benefícios no Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) dos respectivos governos.

❖ Principais Constatações

Após o cruzamento de informações contidas nas bases de dados de benefícios da folha de pagamento do RGPS do mês de abril de 2010, com o banco de dados dos RPPS dos referidos Estados, foram constatados recebimentos de benefícios inacumuláveis.

❖ Da avaliação da Auditoria

Restaram evidenciadas inconformidades que denotam urgência de melhorias nas rotinas e procedimentos para a concessão e manutenção de benefícios no Regime Geral de Previdência Social (RGPS), especialmente quanto à inserção de informações relativas aos Regimes Próprios no CNIS.

Programa nº 13/2010 - Auditoria no Processo de Gestão do Atendimento Programado

Trabalho desenvolvido a partir da avaliação dos fluxos e rotinas instituídos para o processo de atendimento programado, cuja avaliação se deu por meio dos sistemas: Sistema de Gestão do Atendimento (SGA), Sistema de Agendamento Eletrônico (SAE), Sistema de Indicadores, Gestão e Monitoramento do Atendimento (SIGMA), objetivando verificar a consistência dos dados neles registrados.

❖ Principais Constatações

Descumprimento do horário de atendimento agendado; divergência entre o serviço agendado e o efetivamente desejado pelo cliente; grande incidência de serviços atendidos como demanda espontânea; instabilidade/inoperância dos sistemas corporativos dificultando a resolubilidade do atendimento no tempo previsto; informações imprecisas ou incompletas repassadas pelos atendentes da central 135 e utilização incorreta do SGA pelos peritos médicos; incompatibilização das Agendas SABI e SAE.

❖ Da avaliação da Auditoria

Ao se instituir o Atendimento Programado, a Autarquia deu um salto na qualidade do atendimento ao público; entretanto, dada a dinamicidade do mundo em que vivemos e considerando a qualidade que se pretende ainda oferecer à nossa clientela, faz-se imprescindível aperfeiçoar o processo. As recomendações emitidas buscam a excelência no atendimento ao cliente cidadão.

Programa nº 14/2010 - Auditoria no Processo de Gerenciamento das Informações sobre Óbitos

Programa direcionado para o acompanhamento das implementações relativas às recomendações e determinações do TCU, em nível operacional, gerencial e estratégico, dos benefícios com indicativo de concessão ou manutenção indevida, relacionados no Acórdão TCU nº 2.812/2009.

❖ Principais Constatações

Da análise, verificaram-se dificuldades para o alcance das metas, nos prazos estabelecidos pelo TCU, motivadas pela dependência das respostas dos Cartórios e das Secretarias Municipais/Estaduais de Saúde; carência de servidores para atender a demanda recebida dos Cartórios de Registro Civil, por vezes, devido à extensão geográfica abrangida por determinadas Gerências; pela falta de completude e de qualidade das informações prestadas pelos Tabelionatos; e pela ausência de normatização e definição de procedimentos para realização de fiscalização nos cartórios.

❖ Da avaliação da Auditoria

As recomendações e sugestões apresentadas, decorrentes das evidências

pontuadas, reforçam a necessidade de se promover ações de conscientização dos cartórios sobre a importância das informações prestadas ao INSS e de sua transmissão em tempo hábil e implementação de fiscalização.

Programa nº 15/2010 - Benefícios por Incapacidade de Longa Duração (BILD) com Código Internacional de Doenças (CID) F (Transtornos Mentais)

Após estudos identificou-se a necessidade da realização de Programa de Auditoria em relação aos benefícios por incapacidade de longa duração (BILD) com CID F, para avaliação das causas relativas ao crescimento na manutenção destes, superiores a 03 (três) anos.

❖ Principais Constatações

Avaliados os laudos, constatou-se falta de coerência entre história/exame físico e diagnóstico, entre história/exame físico e caracterização da incapacidade laborativa, bem assim a insuficiência ou ausência na fundamentação do diagnóstico, nas datas de início da doença e da incapacidade e na homologação das aposentadorias por invalidez, o que pode interferir diretamente no reconhecimento do direito ao benefício.

❖ Da avaliação da Auditoria

Restou evidente a necessidade de implementar melhorias nos sistemas e nos controles existentes, no monitoramento dos benefícios restabelecidos, especialmente por determinação judicial, e de elaborar laudos mais coerentes fundamentados na fixação das datas de início da doença e da incapacidade.

Programa nº 016/2010 – Auditoria no Processo de Gestão do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS)

Este Programa foi selecionado com o objetivo de avaliar as alterações efetuadas no Cadastro Nacional de Informações Sociais – Vínculos e Remunerações (CNIS-VR), Cadastro de Pessoa Física (CADPF) e Sistema de Acerto no Recolhimento do Contribuinte Individual (SARCI), em relação à aderência às normas instituídas e qualidade dos dados.

❖ Principais Constatações

Foram identificadas desconformidades em relação à uniformização dos procedimentos; à aderência às normas instituídas, relativas às alterações dos dados cadastrais, vínculos, remunerações e contribuições/recolhimento por meio dos aplicativos CNIS-VR, HIPNET, CADPF e SARCI.

❖ Da avaliação da Auditoria

A necessidade de melhoria no cadastro da Previdência Social, visando maior qualidade no atendimento e resolubilidade para o reconhecimento automático do direito, direcionou as recomendações com vistas a busca de uniformização de procedimentos, consolidação de atos normativos, implementação de ambiente de rotina de monitoramento das

informações cadastrais e fortalecimento dos controles internos de gestão e de segurança.

Programa nº 017/2010 – Monitoramento da Folha de Pagamento do Regime Geral de Previdência Social (RGPS)

O Programa teve por objetivo avaliar as alterações processadas na folha de pagamento, a emissão dos créditos, propondo ações corretivas para minimizar o risco de pagamentos irregulares e perdas financeiras decorrentes, verificando ainda a eficiência e eficácia dos controles internos.

❖ Principais Constatações

Utilização inadequada das ferramentas de Validação dos Créditos (VALCRE) e da Liberação de Duplicidade (LIBDUP), em razão da inexistência de fluxos e rotinas para a validação da maça e da liberação dos benefícios concedidos em duplicidade e ou mantidos indevidamente.

❖ Da avaliação da Auditoria

Em razão das constatações, ficou evidente a necessidade de revisão de regras nos sistemas corporativos que inibam a concessão e manutenção indevida de benefícios inacumuláveis; de implementação de melhorias nos instrumentos de controles que promovam automaticamente a identificação de créditos para períodos concomitantes de benefícios.

Programa nº 018/2010 – Monitoramento dos Pagamentos Alternativos de Benefícios/Créditos Diários

Trata-se de monitoramento diário dos Pagamentos Alternativos de Benefícios (PAB) e Créditos Diários, em conformidade com a Orientação Interna INSS/DIRBEN nº 62, de 15/02/2002, por meio de script e utilização da ferramenta ACL, verificando a aderência às regras de negócios e procedimentos administrativos, sinalizando as desconformidades detectadas para correções imediatas.

❖ Principais Constatações

As análises apontaram a existência de vulnerabilidades no Processo de emissão/solicitação de Pagamentos Alternativos de Benefícios (PAB) / Créditos Diários, tais como: a inobservância às normas estabelecidas quanto à utilização dos motivos de solicitação de pagamentos; à solicitação de Pagamentos Alternativos/Crédito Diário em duplicidade ou concomitantes; e a reativação indevida de benefícios por incapacidade no Sistema de Administração de Benefícios por Incapacidade (SABI) com geração automática de PAB/Crédito Diário. Detectadas ainda, inconsistências a tempo de serem evitados pagamentos indevidos.

❖ Da Avaliação da Auditoria

Foram emitidas recomendações a fim de implementar melhorias nos Sistemas Corporativos e aprimorar os mecanismos de controle do PAB, mitigando as situações que

caracterizam riscos, fragilidades e disfunções.

5.4. PROGRAMAS PAINT DE 2009 CONCLUÍDA EM 2010

Programa nº 014/2009 – Censo Previdenciário

Este programa foi selecionado a fim de avaliar se o Censo Previdenciário atendeu a sua finalidade, aumentando a confiabilidade do cadastro e por consequência, evitando pagamentos indevidos, observando sua representatividade, uma vez que foram selecionados, aproximadamente, 17,2 milhões, dos 25,6 milhões de benefícios mantidos. Os trabalhos realizados neste Programa de Auditoria foram focados no batimento de dados cadastrais vinculados aos benefícios previdenciários.

❖ Principais Constatações

Necessidade de manter e aperfeiçoar os batimentos de dados cadastrais, visando a melhoria na integração dos sistemas; otimizar as regras de negócios com as funcionalidades operacionais e imprimir celeridade e resolutividade nas demandas internas.

❖ Da Avaliação da Auditoria

As recomendações em âmbito estratégico foram emitidas para reforçar a estrutura operacional a fim de concluir, com maior celeridade, a migração dos dados para os sistemas corporativos e promover batimentos periódicos dos dados cadastrais previdenciários com as bases externas públicas.

Programa nº 19/2009 - Acumulação de Benefícios do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) x Cargos e Benefícios do Regime Jurídico Único (RJU)

Trata-se de Programa de Auditoria para avaliação da legalidade na acumulação de benefícios pagos pelo RGPS com os cargos e/ou benefícios concedidos pelo Regime Jurídico Único – RJU a servidores e ex-servidores do INSS, buscando a correção imediata de possíveis distorções identificadas.

Constituíram da amostragem os benefícios pagos pela Previdência Social acumulados com recebimento de vencimentos e proventos de servidores ativos, inativos, pensionistas e estagiários do INSS.

❖ Principais Constatações

Na execução dos trabalhos constatou-se acumulação indevida de benefícios do RGPS com benefícios do RJU nas espécies: Auxílio-Reclusão (25), Aposentadorias por Invalidez Previdenciária (32), Renda Mensal Vitalícia (40) e Aposentadoria por Tempo de Contribuição (42), tendo sido identificados 19 (dezenove) casos de RJU.

❖ Da Avaliação da Auditoria

Restou evidenciado que os aplicativos utilizados na área fim não são utilizados pela área meio (RH), necessitando ser implementado monitoramento dos benefícios passíveis de acumulação entre o Regime Geral de Previdência Social (RGPS) e o Regime Jurídico (RJU) com objetivo de identificar previamente concessões indevidas em ambos os regimes, resguardando o erário de prejuízos.

5.5. ESTUDOS E PROSPECÇÕES EM RELAÇÃO AO SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO (SCA)

Foram realizados estudos, sobre a utilização do banco de dados dos Sistemas de Controle de Acesso (SCA), com o objetivo de verificar se as informações armazenadas nos mesmos, são adequadas e consistentes, baseando-se sob a ótica dos aspectos de Integridade de Domínio, Integridade Referencial e Integridade de Entidade.

Entre os achados de auditoria destacam-se:

- a) matrículas cadastradas sem relação com o SIAPE;
- b) quantitativo expressivo de servidores com último acesso nos sistemas em junho/2009; e
- c) registros de servidores com o status de ativo no sistema quando o correto seria sua exclusão ou inabilitação do acesso.

Para coibir as fragilidades constatadas foram encaminhados às áreas envolvidas, relatórios e demonstrativos, contendo informações e elementos, com finalidade de promoção de ações que possam fortalecer os sistemas relacionados à estruturação e padronização, ao quantitativo real de usuários que utilizam o sistema para o exercício de suas atividades e, em conjunto com a Coordenação-Geral de Tecnologia e da Informação, foi elaborado Projeto de Trabalho, visando o recadastramento dos usuários e gestores dos sistemas.

Por outro lado, estão sendo estabelecidos novas regras e padrões para cadastramento, atualização e o cancelamento de senhas, de forma eliminar riscos em potencial e acessos indevidos aos sistemas.

6. APERFEIÇOAMENTOS IMPLEMENTADOS NOS CONTROLES DA ENTIDADE

Na avaliação dos controles instituídos pela Autarquia, verificam-se melhorias em diversas áreas, especialmente pelo aperfeiçoamento de mecanismos já existentes e pela edição de atos normativos e de alinhamento institucional.

Em âmbito estratégico, destacam-se:

Plano de Ação do INSS 2010 e Contratualização da Gestão

O Plano de Ação de 2009 foi o primeiro realizado após a elaboração do Planejamento Estratégico da Previdência Social e se caracterizou como o início de um movimento de descentralização do processo de planejamento. O Plano de Ação 2010 deu continuidade a esse processo de aprimoramento das técnicas de gestão nas unidades descentralizadas, introduzindo, também, importantes inovações. A primeira refere-se à participação de 1.121 Agências da Previdência Social (APS) no processo de planejamento. Pela primeira vez, todas as unidades – APS, Gerências-Executivas, Superintendências Regionais e Administração Central – tiveram metas específicas definidas no Plano de Ação.

A Contratualização da Gestão foi outra grande inovação inserida na Casa pelo Plano de Ação 2010. As metas definidas para 17 indicadores de desempenho foram pactuadas em um Termo de Compromisso de Resultados, assinado pelos gestores de todos os níveis institucionais – do Gerente de APS até o Ministro de Estado – em um pacto de gestão que reforçou o empenho e o comprometimento de todos com os objetivos traçados.

O terceiro avanço, introduzido no Plano de Ação 2010, foi a implantação de uma metodologia de monitoramento e avaliação dos resultados envolvendo todos os níveis institucionais. As metas pactuadas são monitoradas em reuniões mensais realizadas em todas as unidades descentralizadas, com a participação de toda a equipe, e na Administração Central, pelo núcleo estratégico da Instituição. A avaliação formal dos resultados ocorre trimestralmente, com a participação das unidades de todos os níveis institucionais, encerrando-se em uma reunião realizada com a presença do Ministro de Estado da Previdência Social, em que o INSS apresenta seu desempenho no trimestre.

Painel de Desempenho

É uma ferramenta disponibilizada na rede interna do INSS (Intraprev), que permite o acompanhamento dos indicadores de desempenho do Plano de Ação do INSS e das ações associadas aos direcionadores estratégicos e respectivos objetivos.

Por meio de uma escala de cores, ele permite uma avaliação visual e intuitiva do nível de satisfação quanto ao resultado apurado, facilitando a identificação das Ações que demandem mais atenção dos gestores. O Painel está integrado ao Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação, que fornece informações mais detalhadas sobre as ações e projetos, responsáveis, metas e resultados, além de gerenciar o ciclo de monitoramento e avaliação.

Disponibilizado inicialmente em 2009, o Painel de Desempenho recebeu importantes incrementos no decorrer de 2010, passando a permitir a visualização dos resultados mensais e trimestrais por Agência da Previdência Social, Gerência-Executiva, Superintendência Regional, bem como os resultados consolidados nacionais. Possibilitou, ainda, o desdobramento de informações complementares, que facilitam a análise e avaliação dos resultados apurados.

O Painel de Desempenho concedeu mais transparência ao processo de gestão, permitindo que os resultados das unidades sejam visualizados e acompanhados por toda a Instituição, de forma prática, resumida e amigável, facilitando o acompanhamento das metas definidas no Plano de Ação e subsidiando a tomada de decisão.

Sala de Monitoramento do Atendimento

Trata-se de uma ferramenta de gestão, desenvolvida em 2009 e aperfeiçoada no decorrer de 2010, que reúne em um único ambiente, diversas informações gerenciais, possibilitando uma análise rápida e completa da rede de atendimento. Seu objetivo é garantir que o gestor perceba rapidamente quando há um problema, facilitando sua ação e garantindo que o funcionamento da unidade retorne à normalidade no menor espaço de tempo possível.

Entre as informações disponíveis encontram-se dados sobre a conectividade da APS – sistema a sistema, o quantitativo de segurados aguardando atendimento, o total de servidores por unidade e equipamentos disponíveis, indicadores de desempenho, como Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado (TMEA) e Tempo Médio de Atendimento (TMA), além de informações sobre a execução do Plano de Expansão da Rede (PEX/INSS), entre outras.

A Sala de Monitoramento do Atendimento recebeu importantes melhorias em 2010, passando a disponibilizar diversas informações em tempo real. Foram inseridos gráficos da evolução do atendimento, que refletem o fluxo dos segurados nas APS ao longo do dia; taxa de comparecimento ao atendimento (agendado x realizado); histórico mensal e do dia anterior do fluxo do atendimento; e uma lista detalhada de todos os processos que impactam no IMA-GDASS – indicador utilizado para o pagamento da parcela institucional da gratificação de desempenho dos servidores – e dos processos que se encontram há mais de 75 dias em análise.

Portal do INSS na Intraprev

A fim de facilitar a gestão, a atualização e a pesquisa das informações, foi disponibilizado em abril de 2010 o novo Portal do INSS, em sua rede interna - Intraprev, desenvolvido com a participação de servidores de todas as áreas da Administração Central, sob a coordenação da Assessoria de Comunicação Institucional.

O novo Portal foi pensado de modo a tornar mais cômodo, ágil e fácil o acesso às informações institucionais, em especial aos atos normativos internos, organizados em um repositório único. Atualmente, os atos normativos são disponibilizados aos servidores no Portal minutos após a assinatura dos documentos pelo corpo diretivo. Tal fato facilita o atendimento às determinações administrativas e legais, garante segurança aos servidores no exercício das atividades diárias e promove o alinhamento institucional.

Leilão da Folha de Pagamento - Renegociação dos Serviços Bancários

Em agosto de 2007, o Ministério da Previdência Social, o INSS e as Instituições Financeiras responsáveis pelo pagamento da folha de benefícios celebraram o Acordo de Cooperação n° 002, que garantiu ao Instituto a manutenção do pagamento de benefícios a custo zero, com vigência até 31/12/2009 e, posteriormente, prorrogado até 31/12/2010. Essa ação consistiu no primeiro passo para a concretização de um processo de licitação, iniciado no ano de 2009, na modalidade de pregão presencial, a partir do qual as instituições financeiras habilitadas passaram a remunerar o Instituto pelo pagamento dos novos benefícios previdenciários concedidos a partir de janeiro de 2010.

Assim, o INSS não só deixou de pagar pela folha como passou a receber dos bancos por cada novo benefício. Ainda, ficaram definidas como atribuições das Instituições bancárias: o encaminhamento anual ao beneficiário da Declaração de Rendimentos para Imposto de Renda e do Extrato de Pagamento de Benefícios (EPB), a realização do censo anual e a atualização de endereços na agência bancária pagadora do benefício.

Um novo acordo firmado em dezembro de 2010 prorrogou por mais seis meses o acordo não oneroso, liberando o Instituto e os bancos pagadores de benefícios de qualquer custo pelo pagamento da folha. A partir de julho de 2011, os bancos passarão a remunerar o INSS pela prestação dos serviços de processamento e pagamento da folha dos benefícios previdenciários concedidos até 31 de dezembro de 2009. Com isso, se conclui com sucesso um ciclo de renegociações com os bancos, sob a coordenação da Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN).

A estimativa é de que, a partir do mês de julho de 2011, o INSS seja remunerado em R\$ 5,6 milhões mensais, correspondente ao pagamento de 25,6 milhões de benefícios.

Revisão, uniformização e simplificação de atos normativos

Em virtude da necessidade de rever e disciplinar a expedição de atos oficiais no âmbito do INSS e, ainda, desburocratizar normas e processos e uniformizar procedimentos, foi publicada em outubro de 2009 a Resolução n° 70/INSS/PRES, normatizando a elaboração, redação e alteração dos atos administrativos no âmbito do Instituto.

Como parte desse trabalho, no ano de 2010, importantes resultados foram obtidos, dentre os quais se destacam a publicação de diversos manuais:

- a) Manual de Orçamento, Finanças e Contabilidade – Resolução n.º 99/INSS/PRES, de 2 de agosto de 2010;
- b) Manual de Gestão do Serviço/Seção de Saúde do Trabalhador – Resolução n° 112 /INSS/PRES, de 18 de outubro de 2010;
- c) Manual de Auditoria Interna – Resolução n° 121/INSS/PRES, de 29 de novembro de 2010;
- d) Guia de Referência em Gerenciamento de Projetos – Resolução n.º 125/INSS/PRES, de 14 de dezembro de 2010;

- e) Manual de Recursos de Benefícios – Resolução n.º 127/INSS/PRES, de 16 de dezembro de 2010;
- f) Manual de Procedimentos de Benefícios por Incapacidade (MPBI), Volumes I, II e Volume III - Parte I – Resolução n.º 128/INSS/PRES, de 16 de dezembro de 2010; e
- g) Manual de Atos e Comunicações – Resolução n.º 131/INSS/PRES, de 16 de dezembro de 2010.

Em decorrência da consolidação desses normativos, um grande número de atos foi revogado, facilitando seu ordenamento e aplicação.

Carta de Princípios de Gestão e Governança e Guia do Servidor

Além dos manuais publicados, voltados à normatização e padronização de procedimentos, outros dois importantes documentos foram produzidos em 2010, que buscam, por outro viés, o alinhamento institucional: A Carta de Princípios de Gestão e Governança do INSS e o Guia do Servidor.

A Carta de Princípios de Gestão e Governança é um mecanismo de alinhamento e de mudança, que traduz os princípios e as políticas de gestão que fundamentam a Instituição, registrando as diretrizes e práticas necessárias para o cuidado com os cidadãos, servidores e unidades. A Carta objetiva, também, o embasamento da conduta dos indivíduos enquanto gestores, agentes públicos e representantes institucionais, além de definir a forma de relacionamento e articulação do INSS com seus parceiros institucionais estratégicos.

O Guia do Servidor tem como finalidade orientar os servidores no dia a dia de trabalho, uniformizando as rotinas e diretrizes da rede de atendimento. O Guia permite aos servidores conhecerem a história da Instituição, sua estrutura, missão e objetivos, além de atitudes imprescindíveis para o atendimento de excelência, como posturas adequadas para o atendimento, apresentação pessoal e etiqueta no trabalho, habilidades de relacionamento, comunicação, dentre outras.

Demonstrativo Mensal de Créditos – DMC

Com o intuito de oferecer maior comodidade à clientela previdenciária, o INSS promoveu tratativas junto à rede bancária para que os agentes pagadores de benefícios passassem a disponibilizar aos beneficiários o Demonstrativo Mensal de Créditos (DMC), concentrando no mesmo local o pagamento e a obtenção do mencionado comprovante.

Anteriormente, o comprovante de rendimentos era disponibilizado somente por meio da rede de atendimento do INSS ou pela Internet. Assim, a partir de setembro de 2010, como fruto do acordo entre o INSS e a FEBRABAN, aposentados e pensionistas passaram a imprimir, gratuitamente, o extrato mensal de benefícios (contracheque) no terminal de atendimento automático dos bancos.

O serviço está disponível em todas as instituições que mantêm convênio com o Instituto, mediante a utilização do cartão de pagamento de benefício ou da conta corrente e da respectiva senha.

Cobrança Administrativa

Com o objetivo de normatizar a cobrança administrativa no âmbito da instituição, após estudos envolvendo representantes das áreas interessadas, houve a publicação da Instrução Normativa nº 49/INSS/PRES, de 16 de dezembro de 2010, que dispõe sobre procedimento de apuração e cobrança administrativa para o ressarcimento de prejuízo causado ao erário, bem como demais valores decorrentes de imposição de penalidades.

Esse instrumento veio suprir necessidades, orientando e uniformizando procedimentos quanto à formalização do processo de cobrança, haja vista especificidades no tocante a área de benefícios, bem assim, demais aspectos de interesse comum às respectivas áreas, como prazos, atualizações e acréscimos, peças necessárias, registros contábeis, parcelamento, entre outros.

A partir de sua vigência, a expectativa é de que o fluxo envolvendo a cobrança seja mais ágil, contribuindo para a celeridade nas providências de ressarcimento ao erário em âmbito institucional.

Bolsa de Estudo

Objetivando o aperfeiçoamento dos controles relativos à seleção, manutenção e conclusão de processos de bolsas de estudos, para cursos de educação continuada nos níveis médio, graduação e pós-graduação, patrocinados ou co-patrocinados pelo INSS, houve a edição da Instrução Normativa nº 44 /INSS/PRES, de 22 de julho de 2010.

O referido ato normativo visou contemplar a observância aos princípios da equidade de oportunidades, da transparência das ações, da co-responsabilidade dos dirigentes com o desenvolvimento das competências dos servidores, da pluralidade do corpo funcional do compromisso com a melhoria da qualidade de vida, princípios norteadores das ações de educação continuada voltadas aos servidores.

Ressalta-se que, de acordo com o previsto nos Editais nºs 01 e 02/2010 da Diretoria de Recursos Humanos, referentes ao IV Processo Seletivo Interno, houve a oportunização de 1.000 bolsas de estudo no exercício de 2010, contribuindo com o desenvolvimento das competências técnicas, gerenciais e humanas dos servidores.

7. REGULARIDADE DOS PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS

Os processos licitatórios analisados pela Auditoria-Geral e suas Projeções, apresentam-se consolidados em arquivos específicos contendo informações relacionadas ao objeto, valor, identificação do contrato, principais disfunções, entre outras adequadas ao inciso IV, artigo 7º, da IN/CGU n.º 01, de 03/01/2007.

Compõe este relatório o Anexo VI – Resumo dos Processos de Licitação Avaliados, referente aos programas n.º 007/2010 – Aquisições de Materiais Permanentes do Projeto de Expansão, n.º 009/2010 – Prestação de Serviços Continuados e n.º 010/2010 – Contratação de Obras de Engenharia do Projeto de Expansão.

As ações de Monitoramento previstas no Programa n.º 009 foram desenvolvidas no decorrer do exercício, no intuito de quando detectadas fragilidades, o saneamento ocorra de imediato. Também foi realizada para certificação das unidades que necessitam de melhoria dos controles internos e a atuação preventiva, a partir das orientações, por meio dos procedimentos auditoriais e obtenção de melhores resultados no desempenho das atividades pela linha de execução.

8. VERIFICAÇÃO DA CONSISTÊNCIA DA FOLHA DE PAGAMENTO DE PESSOAL

Os trabalhos relativos ao Programa n.º 008/2010 demonstram a consistência da Folha de Pagamento, apresentando o quantitativo de servidores objeto da amostragem, de acordo com os benefícios de Abono de Permanência, Aposentadoria e Pensão Civil. Contém ainda os valores auditados, considerando o período entre o mês de janeiro até a data anterior à realização de Auditoria e os passíveis de reposição ao erário, conforme as informações sintéticas que se apresentam em âmbito nacional e o detalhamento no Anexo VII – Consistência da Folha de Pagamento de Pessoal.

BENEFÍCIO	QUANTITATIVO DE SERVIDORES	VALOR AUDITADO - R\$	REPOSIÇÃO - R\$
Abono de Permanência	197	4.323.880,37	2.480,20
Aposentadoria	174	5.966.487,69	30.494,62
Pensão Civil	103	2.996.103,55	8.199,34
TOTAL	474	13.286.471,61	41.174,16

As despesas realizadas com a Folha de Pagamento e o percentual sobre o total dos recursos disponibilizados estão demonstradas com os valores, o quantitativo de servidores por situação funcional e as despesas com pessoal:

SITUAÇÃO FUNCIONAL	QUANTITATIVO DE SERVIDORES	VALOR (R\$)	PERCENTUAL (%)
Ativo	37.354	364.282.743,38	46,51%
Cedidos	1.085		
Outros	1.228		
Aposentados	39.104	275.280.652,02	35,15%
Estagiários	7.008	3.297.728,06	0,42%
Beneficiários de Pensão	15.154	104.943.711,86	13,40%
Outras Despesas		35.415.917,87	4,52%
TOTAL	100.933	783.220.753,19	100,00%

Fonte: SIAFI/SIAPE Competência dezembro/2010.

9. FATOS RELEVANTES DE NATUREZA ADMINISTRATIVA OU ORGANIZACIONAL OCORRIDOS NA ENTIDADE COM IMPACTO SOBRE A AUDITORIA INTERNA

Em relação aos principais fatores internos que tiveram impacto nas atividades da Auditoria, podem ser mencionados os que seguem:

Matriz de Acompanhamento

Com o intuito de mitigar os riscos e fortalecer os controles internos e a segurança institucional, foi proposta, na elaboração do Plano de Ação de 2010, a implementação do Projeto de Gestão de Riscos no INSS, com o objetivo de estabelecer mecanismos de identificação, análise e avaliação de eventos adversos geradores de riscos, que possam auxiliar os dirigentes da instituição na tomada de decisão.

Nesse contexto, foi desenvolvido em 2010 o aplicativo Matriz de Acompanhamento, como forma de gerenciar os itens considerados de risco pelo Comitê Permanente de Controle – CPC, em especial os relacionados ao cumprimento de demandas dos Órgãos de Controle interno e externo.

A Matriz permite o acompanhamento de cada uma das recomendações e determinações expedidas pelos Órgãos de Controle, demonstrando, de uma forma clara e visual, a sua situação em relação ao prazo de cumprimento, classificando-a como regular, atrasada ou crítica. Possibilita, também, visualizar para qual área a demanda foi encaminhada, subsidiando no acompanhamento e gerenciamento de suas pendências.

Dessa forma, garante ao Instituto um mecanismo eficaz de gerenciamento das demandas dos Órgãos de Controle, tornando-se assim mais adimplente no cumprimento dos prazos de atendimento das recomendações e determinações.

Esse instrumento representa maior efetividade no atendimento às Recomendações de Auditoria, assim como dos Órgãos de Controle interno e externo, sobre as quais a Auditoria Interna desta Autarquia tem a função de exercer o monitoramento quanto ao atendimento.

Fluxo de Cobrança

Considerando a necessidade de uniformizar e de propiciar maior celeridade ao acompanhamento dos ressarcimentos ao erário nas Gerências-Executivas, foi estabelecido no âmbito da Auditoria-Geral e de suas projeções regionais o fluxo de procedimentos específico.

Assim, adotou-se a estratégia descentralizada de acompanhamento pelas Auditorias Regionais nas Unidades das respectivas áreas de abrangência, como forma de obtenção de resultados mais efetivos.

10. DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E CAPACITAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA

A política de capacitação torna-se estratégia de atuação, considerando a necessidade continuada de formação dos técnicos de auditoria, com foco nas diversas áreas de atuação, agregando valores aos servidores que vivenciam, em seu cotidiano, situações de vulnerabilidades, riscos e desconformidades, sendo viável o aprimoramento para o exercício de suas atividades.

No exercício de 2010 não foi possível a realização do planejado para capacitação devido às dificuldades administrativas. No entanto foram realizados 28 (vinte e oito) eventos, totalizando 260 oportunidades de capacitação conforme quadro demonstrativo:

ITEM	CAPACITAÇÕES	SERVIDORES CAPACITADOS
1	Administração de Informações de Segurados	4
2	Aposentadorias, Pensões e Abonos de Permanência em Serviço do RJU	1
3	Auditoria Aplicada	61
4	BR Office Writer	11
5	Capacitação no Sistema para acompanhamento e controle de recursos administrativos de benefícios, módulo do Novo Modelo de Gestão	1
6	CNIS – Pessoa Física	13
7	CNIS – Segurado Especial	11
8	CNIS WEB	25
9	Compensação Previdenciária – COMPREV	3
10	Curso de ambientação dos Analistas e Técnicos do Seguro Social	3
11	Curso de Licitações e Contratos na área de Tecnologia da Informação	2
12	Direito Administrativo	4
13	Disseminadores do Sistema de Recursos Administrativos	2
14	Educação Previdenciária para o Servidor	1
15	Fórum de Perícia em Saúde da Administração Pública Federal	3
16	Gestão de APS	9
17	Gestão Estratégica	1

ITEM	CAPACITAÇÕES	SERVIDORES CAPACITADOS
18	Legislação de Aposentadorias e Pensões e Sistemas SIAPE/SIAPECAD/SICAJ E SISAC	1
19	Lei nº 8.112/80	8
20	Manutenção de Benefícios	1
21	Operacionalização do SA4 (Sistema de Aval. e Acomp. das Ativ. de Auditoria)	73
22	Operacionalização do Sistema SISAC - TCU	1
23	Palestra sobre TI & TELECON no Governo Brasileiro	3
24	Reconhecimento Inicial de Direitos	3
25	Script do ACL	10
26	Segurança Corporativa	1
27	Sistemas Corporativos de Benefícios	1
28	Valorizando Pessoas e Melhorando a Qualidade dos Serviços Prestados	3
TOTAL		260

11. INFORMAÇÕES SOBRE A REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE FORTALECIMENTO DA UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna do INSS apresenta suas ações de fortalecimento realizadas no exercício, que visam atingir a excelência para uma Auditoria Baseada em Riscos e de Avaliação de Controles Internos. Para tanto, vem inserindo, em suas atividades a Auditoria Contínua que se baseia na avaliação de controles, em bases contínuas, realizando ações mais frequentes e temporais garantido à qualidade dos controles e o gerenciamento de riscos de forma a identificar exceções e anomalias, tendências e indicadores de riscos, o que não invalida a adoção de procedimentos relativos à auditoria convencional, aquela realizada em um período padrão e com uma amostragem limitada.

Audit Control Language (ACL)

Na realização de uma Auditoria Convencional ou Contínua há necessidade de se garantir que os dados obtidos sejam confiáveis, estejam disponíveis e acessíveis e que os resultados obtidos sejam consolidados para que as conclusões sejam consistentes e estejam embasadas.

Nesse ponto o grande desafio é a integralidade das informações, pelo seu grande volume e dados envolvidos. Há necessidade de um bom extrator de informações e bases de dados confiáveis e de uma ferramenta que possa propiciar a realização de operações de grande complexidade atendendo a esses requisitos.

Dessa forma, por meio de ampla pesquisa em Auditorias de outros órgãos, o ACL surgiu como opção ideal que atendesse às necessidades, passando a ser utilizado no INSS por meio da Auditoria, o que representou significativa evolução nas prospecções de dados para subsidiar os trabalhos.

Em 2010, a utilização do ACL teve um avanço significativo, com o amadurecimento das técnicas de Auditoria Contínua e o desenvolvimento de trilhas (scripts) que possibilitem a detecção de potenciais perdas financeiras.

Assim o Processo de Pagamento de Alternativos de Benefícios foi monitorado pelo Software, permitindo a identificação tempestiva dos processos críticos, a análise pelos Grupos de Trabalho e o encaminhamento das informações aos Gestores antes da concretização de perdas financeiras.

Este ciclo foi complementado com a divulgação de relatórios aos Gestores Estratégicos identificando os riscos envolvidos e procedimentos a serem adotados para sua mitigação.

Ainda sob esta ótica, a Auditoria Interna capacitou dez servidores para a elaboração de scripts. Como resultados, foram desenvolvidas novas trilhas que permitem avaliar diversos pontos da Folha de Pagamento do Regime Geral da Previdência Social e SISOBI (Sistema de Informação de Controle de Óbito), em testes, que devem ser implementados no exercício de 2011.

Com o objetivo de descentralizar os trabalhos de prospecção de dados e obtenção de informações, foram adquiridas 08 (oito) licenças do ACL que serão disponibilizadas às auditorias regionais com a pretensão de avanços de qualidade e ações de forma tempestiva.

Novo Sistema de automatização dos procedimentos da Auditoria

Foi desenvolvido um novo sistema de automatização dos procedimentos da Auditoria, denominado SA4 – Sistema de Avaliação e Acompanhamento das Atividades da Auditoria Interna, que se encontra em processo de validação. Este Sistema, permite a execução e o gerenciamento de todas as fases de um processo de auditoria, desde o planejamento até o acompanhamento da implementação das recomendações emitidas, estimulando a padronização de conceitos e procedimentos de auditoria. Facilita, também, a extração de informações gerenciais para a elaboração do Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT) e do Anuário Estatístico da Previdência Social.

Em relação a este Sistema, destacam-se:

a) **Banco de Conhecimento** - Este módulo tem como finalidade o registro da expertise dos trabalhos realizados, permitindo a sua reutilização total ou parcial, reduzindo o retrabalho principalmente na fase de planejamento de auditoria;

b) **Biblioteca** - Este módulo permite a visualização, em todas as unidades de Auditoria do INSS, de todas as Ações cadastradas no Sistema e que estejam com status de concluídas e homologadas, exceto as consideradas reservadas. Representa também, a disseminação de conhecimento e padronização em decorrência do acesso às constatações e recomendações; e

c) **Módulo Gestor** – Este módulo consiste em um ambiente destinado à utilização do sistema, pelos gestores, por meio do qual são visualizadas as recomendações emitidas às

respectivas Unidades. Possibilita a manifestação quanto ao atendimento das recomendações formuladas pela Auditoria, à discordância sobre determinado ponto e à prorrogação de prazos quando necessário.

Desenvolvimento do Projeto de Implantação da Matriz de Riscos e Painel da Auditoria

O gerenciamento de riscos deve fazer parte da cultura de qualquer organização e deve estar inserido em sua filosofia, nas práticas e nos processos instituídos. Nesse contexto, a Auditoria Interna do INSS está desenvolvendo uma ferramenta denominada Matriz de Riscos e Painel da Auditoria.

Esta ferramenta, que se encontra em fase de ajustes, está sendo construída observando-se conceitos já estabelecidos para o gerenciamento de riscos, contemplando as seguintes fases:

a) Identificação e Listagem dos Perigos que a Organização (setores e processos) está exposta

A listagem deve ser realizada por meio de reuniões do tipo brainstorming (Comitê ou Equipe Multidisciplinar), levantando tanto os perigos conhecidos como os perigos desconhecidos, ou seja, aqueles que não aconteceram, porém, podem ocorrer, mesmo que remotamente.

b) Identificação dos Fatores de Riscos

Os fatores de riscos, também chamados de fatores facilitadores, são os eventos que podem potencializar a concretização dos perigos. São variáveis controláveis e incontroláveis (Causa e Efeito).

c) Avaliação dos Fatores de Riscos

É a mensuração dos respectivos fatores com o objetivo de identificar quais são os de maior importância, que devem ser tratados, que interferem no contexto do risco.

d) Análise dos Riscos

Os critérios utilizados são os parâmetros universais: a Probabilidade e o Impacto. O cruzamento destes dois parâmetros tem como resultado uma Matriz de Riscos.

e) Avaliação dos Riscos

Comparar os riscos estimados, classificando-os por prioridades no gerenciamento. A relevância dos riscos possui como parâmetro a Matriz de Riscos.

O resultado da Matriz de Riscos é o grau de criticidade, ou seja, é a priorização que a organização deve tratar cada risco, frente ao seu apetite ao risco.

O Painel da Auditoria está sendo concebido para sinalizar, por meio de cores, qual fator de risco de cada macro processo, processo ou atividade avaliada, possui uma priorização de tratamento. Incluir

A implementação da matriz de riscos e do painel da auditoria propiciará uma melhor fundamentação das atividades selecionadas pela Auditoria, essencial para manter a confiabilidade da Direção Central no trabalho desenvolvido, com a certeza de que os riscos institucionais estão sendo avaliados e mensurados adequadamente.

Agenda Compartilhada

Nos últimos anos, a Auditoria-Geral (AUDGER) tem priorizado a maior participação do seu corpo de servidores no planejamento estratégico da área, a disseminação dos seus processos de trabalho em toda a Instituição e o reconhecimento de sua importância na redução dos riscos operacionais e humanos a que está exposta toda Instituição Pública.

Nesse contexto, foi criado em 2010 o Projeto Agenda Compartilhada que busca, essencialmente, dar fim aos aspectos e interpretações dúbias sobre o seu papel institucional. O projeto possui como meta principal realçar a boa imagem da Auditoria Interna do INSS junto aos servidores da Casa, por meio do diálogo interno e intersetorial, e aprimorar a comunicação interna, com o intuito de aperfeiçoar os processos de trabalho, melhorar o clima organizacional e conscientizar o servidor de auditoria das mudanças em andamento nos processos de auditoria frente às novas demandas sociais.

Por tratar-se de um projeto que implica mudança cultural interna, a sua execução não poderia prescindir de uma atuação compartilhada entre a Auditoria-Geral e suas estruturas regionais, garantindo a participação total dos servidores da atividade de auditoria.

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO AGENDA COMPARTILHADA - 2010



Gráfico 1: Cronograma de Implementação dos produtos no exercício de 2010.

O projeto prioriza os seguintes aspectos, que estão sendo buscados por meio do contato com os servidores de auditoria em atividades distribuídas ao longo de todo o ano:

a) diagnosticar quais os fatores que influenciam a imagem da Auditoria Interna do INSS e quais fatores de identificação e divergência existentes entre o servidor e o servidor de

auditoria;

b) disseminar o papel da Auditoria em âmbito interno, promovendo a Gestão do Conhecimento em processos de auditoragem;

c) avaliar o conhecimento do servidor da Auditoria Interna sobre processos de trabalho e competências identificando o perfil do profissional que compõe o seu quadro;

Apesar da complexidade e dificuldade existentes nas transformações desejadas, os primeiros passos foram dados na busca dos objetivos propostos. Atualmente, a tarefa mais desafiadora do Projeto é garantir a sua aceitação de forma plena, incentivando a construção e revisão conjunta dos processos de trabalho e avanços necessários.

Manual de Auditoria Interna do INSS

A Auditoria Interna do Instituto Nacional do Seguro Social, buscando sempre a atualização dos conceitos sobre auditoria interna e a melhoria da qualidade de seus produtos, reformulou o Manual de Auditoria Interna do INSS.

No Manual são apresentadas as normas e definidos os procedimentos de auditoria, disciplinando os fluxos, as áreas de atuação e as responsabilidades dos servidores que atuam na Auditoria Interna do INSS. Orienta os servidores na execução dos trabalhos de auditoria, definindo conceitos e diretrizes para o estabelecimento do planejamento, do exame, da avaliação, da conclusão, da proposição de medidas saneadoras e do acompanhamento (implementação das recomendações pelos gestores).

O Manual está alinhado aos padrões internacionais de auditoria e às especificidades da Auditoria Interna do INSS, tendo sido aprovado pela Resolução nº 121/INSS/PRES, de 29 de novembro de 2010.

Pós-Auditoria

A Auditoria Interna do INSS necessita melhorar o acompanhamento junto ao auditado quanto ao aspecto de cumprimento das suas recomendações.

São dois pontos inter-relacionados e que necessitam de melhoria:

a) A recomendação tempestiva, oportuna e exequível de forma que o gestor compreenda que essa é para melhoria do seu controle e diminuição dos riscos a que está exposto;

b) Conscientização do Gestor sobre a importância da nossa recomendação e do papel da Auditoria.

Nesse sentido, foram realizadas capacitações dos seus servidores, participações em reuniões de serviço das linhas auditadas e o lançamento da Agenda Compartilhada.

Também estão definidos no Manual de Auditoria Interna, aprovado pela RS PRES/INSS n.º 121/2010, os procedimentos que serão adotados pela Auditoria e área auditada,

quanto à implementação e acompanhamento de recomendações.

SICAAUD WEB

Trata-se de aplicativo, desenvolvido pela Auditoria Interna, para fins de emissão de documentos de forma padronizada, possibilitando o controle quantitativo por tipo e setor, servindo como ferramenta de gerenciamento das informações registradas por meio da disponibilização de relatórios.

Em 2010 foram inseridas novas funcionalidades na versão 2.0, objetivando o aperfeiçoamento qualitativo dos documentos e de controle da auditoria.

Rede de Controle

A participação da Auditoria na Rede de Controle teve continuidade, com representantes em dois subgrupos de trabalho: Terceirização e Tomada de Contas Especial.

O subgrupo Terceirização é integrado por representantes do Tribunal de Contas da União, do Ministério do Planejamento, do Ministério Público Federal, do Ministério da Previdência Social, do INSS, do Ministério da Fazenda, da Advocacia-Geral da União e da Atricon.

Os integrantes do Subgrupo elegeram duas vertentes de trabalho: a) Contratos Administrativos (terceirização de serviços de manutenção administrativa e consultorias); b) Terceiro Setor (terceirização de serviços públicos via ONG).

Nas duas vertentes, estudam-se as lacunas e zonas cinzentas existentes no marco legal, na normalização e no modelo de terceirização adotado no Brasil a partir das reformas iniciadas pelo extinto Ministério da Administração e Reforma do Estado – MARE, particularmente no campo funcional de atuação do servidor em face das atribuições do terceirizado, contingência que representaria uma espécie de privatização informal do serviço público. Estuda-se também qual o arsenal legal coercitivo (penalizações, declarações de inidoneidade), efetivamente posto à disposição do Estado, necessário para regular o relacionamento da Administração Pública com as empresas prestadoras de serviço.

O subgrupo Tomada de Contas Especial é integrado por representantes do Tribunal de Contas da União, do Ministério do Planejamento, do Conselho Nacional de Justiça, do INSS e da Advocacia-Geral da União.

Os principais temas abordados por este subgrupo dizem respeito às propostas de:

a) alteração da Instrução Normativa nº 56/2007, que dispõe sobre instauração e organização de processo de tomada de contas especial;

b) alterações na Lei do CADIN, Lei nº 10.522/2002; e

c) alteração da Portaria Interministerial nº 127/08, com vistas a tratar da

problemática vinculada à sucessão eleitoral e às prestações de contas nos convênios.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste Relatório apresentamos os resultados dos trabalhos de Auditoria Interna em função das ações planejadas e na atuação objetivando o aperfeiçoamento dos controles internos e da gestão de riscos.

Os esforços foram direcionados para ações de caráter preventivo e consultivo de assessoramento aos gestores deste Órgão, com o objetivo de assegurar a regularidade das contas, a eficiência e a eficácia na aplicação de seus recursos.

Não se pode ignorar que o salto de qualidade dado pela Auditoria Interna vem acompanhado de esforços conjuntos dos servidores que integram seu quadro, assim como de dirigentes e gestores que vêem a auditoria como parceira para o sucesso da Instituição.

Os primeiros passos foram dados: o desenvolvimento de um sistema que atenda às necessidades em termos de execução e gerenciamento; realização de capacitações técnicas em auditoria abrangendo todos os servidores em âmbito nacional; aperfeiçoamento de metodologia para hierarquização e priorização de riscos; o acompanhamento efetivo quanto ao atendimento das demandas dos órgãos de controle pelas áreas da instituição; dentre outras.

Não obstante às conquistas e melhorias obtidas, muito ainda poderá ser feito. É necessário dar continuidade na busca de ferramentas e procedimentos para os trabalhos de prospecção e de planejamento das atividades de auditoria.

Brasília, 31 de janeiro de 2011.

Carlos Roberto Tibério

Coordenador de Planejamento e Avaliação

Walmir dos Santos

Coordenador-Geral de Auditoria em Gestão Interna
Substituto

Maria Júlia Dellabianca

Coordenadora-Geral de Auditoria em Benefícios

Sueli Aparecida Carvalho Romero

Auditora-Geral do INSS